



**Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia**

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio
Julio, 2019**



Agosto, 2019

QUEJAS POR CONCILIACIÓN, SEGÚN MOTIVOS, REMITIDAS AL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	97	62.6	125,466.0	12,170,200.03
Falta de información comercial	23	14.8	31,030.5	713,702.61
Incumplimiento de contrato	14	9.0	40,312.8	564,379.88
Vicios ocultos	7	4.5	61,515.7	430,610.21
Devolución de abono/dinero	5	3.2	7,291.2	36,456.17
Incumplimiento de garantía	5	3.2	131,193.0	655,965.00
Aclaración de contrato	2	1.3	2,175.0	4,350.00
Veracidad de la publicidad	1	0.6	270,668.0	270,668.00
Incumplimiento de servicio	1	0.6	6,936.0	6,936.00
	155	100.0	95,827.53	14,853,267.90

Fuente: ACODECO

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO Y TRIBUNALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	23	56.1	69,645.59	1,601,848.64
Fallo a favor	13	31.7	43,254.97	562,314.66
Acuerdo judicial	5	12.2	130,805.00	654,025.00
TOTAL	41	100.0	68,736.30	2,818,188.30

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2018; pero cerradas en el 2019, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

**EXPEDIENTES DE DEMANDAS EN ESPERA DE RESULTADOS EN LOS TRIBUNALES,
SEGÚN MOTIVOS EN DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	12	1,591,181.20
Incumplimiento de contrato	3	40,191.85
Vicios ocultos	2	107,650.01
Incumplimiento de garantía	1	36,000.00
Veracidad de la publicidad	1	270,668.00
Daños y perjuicio	1	7,804.72
	20	2,053,495.78

Fuente: ACODECO

**EXPEDIENTES DE DEMANDAS EN ESPERA DE RESULTADOS EN LOS TRIBUNALES,
SEGÚN ACTIVIDAD EN DEFENSORÍA DE OFICIO**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	16	1,957,349.20
Agencia de autos	3	77,604.73
Servicios Profesionales	1	18,541.85
TOTAL	20	2,053,495.78

Fuente: ACODECO

**EXPEDIENTES DE DEMANDAS PRESENTADAS EN LOS TRIBUNALES
POR EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORIA DE OFICIO**

AÑO: 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MESES	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
Enero	2	10.0	92,391.85
Febrero	5	25.0	654,870.72
Marzo	6	30.0	564,965.01
Abril	3	15.0	320,534.00
Mayo	2	10.0	182,060.00
Junio	1	5.0	122,600.00
Julio	1	5.0	116,074.20
TOTAL	20	100.0	2,053,495.78

FUENTE: ACODECO

**EXPEDIENTES CON DEMANDAS PRESENTADAS EN LOS TRIBUNALES, POR AÑO,
EN EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO**

AÑO: 2006 - 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.6	...
2007	56	5.2	1,162,188.01
2008	58	5.4	1,165,958.76
2009	71	6.6	3,177,387.81
2010	197	18.2	11,574,589.66
2011	98	9.1	4,265,056.02
2012	105	9.7	4,552,121.01
2013	68	6.3	3,037,107.83
2014	83	7.7	2,925,140.26
2015	83	7.7	2,460,388.06
2016	90	8.3	1,482,834.38
2017	86	8.0	5,075,770.22
2018	58	5.4	4,366,397.21
2019	20	1.9	2,053,495.78
TOTAL	1,080	100.0	47,298,435.01

NOTA: A partir de octubre 2006, comienza a funcionar el departamento de Defensoría de Oficio.

Fuente: ACODECO

